3 リフォームに関するトラブルとその対応方法

適切な手順で進めることが大事

新たな暮らしを実現しようとリフォーム工事を行っても、リフォーム事業者との間でトラブルが生じてしまうと、その後の生活が快適で楽しいものにはなりません。

p.17にあるように、リフォーム工事を適切な手順で進めていけば、トラブルに巻き込まれる可能性は低くなります。

リフォーム事業者との信頼のもとでリフォーム工事を進めていくことは大切です。ただ、リフォーム事業者にすべてを任せきりにしてしまうと、あとでトラブルが生じる場合もあります。

リフォーム事業者とよくコミュニケーションをとって、発注者であるあなたが納得できるかたちで進めることがリフォーム成功へのカギです。

リフォームの手順《チェックリスト》

手順1 イメージをかためる

- □「やりたいこと」を決める
- □ 建物診断による住まいの総点検が必要か検討する
- □ 住まいの図面などを探す
- □ 優先順位を整理する
- □ 専門家に相談することも考える

手順2 費用の目安をたてる

- □ 全体の予算の総枠を決める
- □ 助成制度が利用できないか確かめる
- □ ゆとりを持った資金計画になっているか確認する

手順3 事業者を決定する

- □ 事業者の候補を‘リストアップ’する
  - □ あなたの目指すリフォームに事業者の業務内容がマッチしているか
  - □ 経験豊富で実績がある事業者か
  - □ 建築士や増改築相談員、マンションリフォームマネジャー等の資格者がいるか
  - □ 事業者団体などへ加盟しているか、建設業許可等を得ているか
  - □ 自宅からあまり遠くない事業者か
- □ 複数の候補の中から‘事業者を決定’する
  - □ 見積金額・工事内容が妥当か（相見積りをとり比較する）
  - □ 施工体制や保証内容が充実しているか
  - □ 事業者の概要や実績を確認する

手順4 契約書を取り交わす

- □ 内容を確認し、必ず書面で契約する
- □ 契約書に添付された書類も確認する
  - ・請負契約約款
  - ・設計図書・仕様書（仕上げ表）
  - ・見積書など

手順5 現場を確認する

- □ 工事前に注意することを確認する
- □ 工事が契約どおりに進んでいるかを確認する
- □ 追加や変更の工事が発生したら、書面で確認し、契約変更する
  - ・工事内容変更合意書

手順6 工事の最終確認をする

- □ 事業者と現場の最終確認を行う
  - ・手直し工事が必要な場合は、工事内容と残金の支払い時期などについて相談する
- □ 引き渡しの手続きを行う
  - ・工事完了・同確認書
- □ 書類を確認して保管する
  - ・契約書・図面・取扱説明書・保証書など
- □ アフターサービスの範囲やメンテナンスの目安などを確認する

（１）トラブルの代表的な事例

公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターの「住まいるダイヤル」に寄せられた相談事例から、リフォーム工事を巡って実際に起きたトラブル事例とそのようなトラブルが起こらないようにどのようなことに注意すればよいかを紹介します。

トラブル事例 1

ずさんな見積書で契約が心配

知り合いの事業者にリフォームを依頼しようと思い見積を依頼したら、現場も確認せずに一式の合計金額が記載された見積書しかくれません。図面もありません。

防止策と対応方法

- 見積書や図面は、請負契約において完成させる目的物について明確に約束するための重要な書類です。契約の際には、見積書の項目が発注者の意図どおり過不足なく記載されているか、図面どおり正確に書かれているかなど、慎重に検討することが必要です。それは同時に事業者の業務遂行能力について見きわめることにもなります。
- トラブルなくリフォームを行うためには、リフォーム事業者の選択が極めて重要です。知り合いだからなどと安心せず、２～３社から相見積りをとり、十分に比較検討した上で事業者を選択しましょう。
- 見積書のチェックには、住まいるダイヤルの「リフォーム見積チェックサービス」（p.46）を利用することもできます。

解　説

- リフォームにおいては、細目のない一式見積、現場を確認しないで作られた見積など、安易な見積で工事を始めてしまう例が少なくありません。中には契約書や見積書がなく口約束で工事を始めるケースもあります。これらはトラブルのもとです。できあがってみたら要望と全く異なっていたり、途中で多額の追加費用を請求されたりといったトラブルが起こることもあります。しかも工事内容を明確に約束した見積書や図面がないので、トラブルの解決が著しく困難となります。リフォーム工事の契約はくれぐれも慎重に行ってください。

トラブル事例 2

高すぎるとわかった訪問販売業者との契約を解除したい

突然自宅に来た訪問販売業者に外壁の塗替えを強く勧められ、見積書、契約書を作ってくれたので、その場で契約をしてしまいました。後日、他の専門の方に相談すると「明らかに高すぎる」と言われたので、契約を解除したいと思いますが、どうすればよいでしょうか。

防止策と対応方法

●訪問販売の場合、その場で契約する前に、そのリフォーム工事が本当に今すぐ必要なのかよく考えましょう。リフォーム工事の内容については、見積書・契約書の内容をよく確かめ、家族と相談してから契約することが大切です。

●訪問販売の場合、契約を解除したいときは、契約書を受領した日から８日間は無条件で契約の解除（クーリング･オフ）ができます（特定商取引に関する法律(以下「特商法」という。)９条１項)。

解　説

●訪問販売は不意打ち性が高く、消費者が冷静に判断できないまま契約をしてしまうおそれがあります。そこで、訪問販売で契約をした場合、法定の契約書面を受け取ってから８日以内であれば、特商法によってクーリング･オフができます。

●クーリング･オフは一方的に通知するものなので、後日のトラブルを防ぐために、書面で通知しなくてはなりません。クーリング･オフの書面は、ハガキに書く場合は両面コピーをとり特定記録郵便などの記録の残る方法で送付しましょう。できるだけ、配達証明付内容証明郵便を利用することをお勧めします。

リフォームの悪質な訪問販売に注意！

Point!

悪質な訪問販売によるリフォーム工事による被害が後を絶ちません。なかには巧妙な手口もみられますので、悪質訪問販売の手口に気をつけ、突然やってきた訪問販売業者などが契約を迫ってきても、焦って契約せずに、少しでもおかしいと思ったら、はっきりと断りましょう。

悪質な訪問販売の例

＊次々販売
…一度契約すると、同じ業者や別の業者から次々と不要な工事の契約を迫られる。

＊執拗な訪問営業
…頼みもしないのに突然やってきて、断っても何回も来訪し、執拗に契約を迫られる。

＊不必要なサービスの提供
…屋根の改修工事の訪問販売なのに、いま契約すれば玄関ドアの取り替えをサービスするなどと言って、契約を迫られる。

＊モニターになると大幅値引きをうたう勧誘
…いまなら期間中でモニターになれば費用は半額にすると虚偽の説明をし、実際は高額な契約を迫られる。

＊強引な契約方法
…今日中に契約したら半額、明日なら通常価格になると言われ長時間居座り契約を迫られる。

＊不安をあおる
…「無料で耐震診断をします」と言って家に上がり込み、「補修が必要ですよ。修理しないと地震のときに倒れますよ。」などと不安をあおられ、法外な額で契約を迫られる。

訪問販売で契約した場合、クーリング・オフが可能です！

Point!

訪問販売による自宅での契約は、法定の契約書面を受け取った日から 8 日間以内なら特商法によって契約の解除（クーリング・オフ）ができます。8 日間以内であれば工事着手後でも解除できますが、手続が複雑になるため、クーリング・オフ期間中は工事に着手させないようにしましょう。

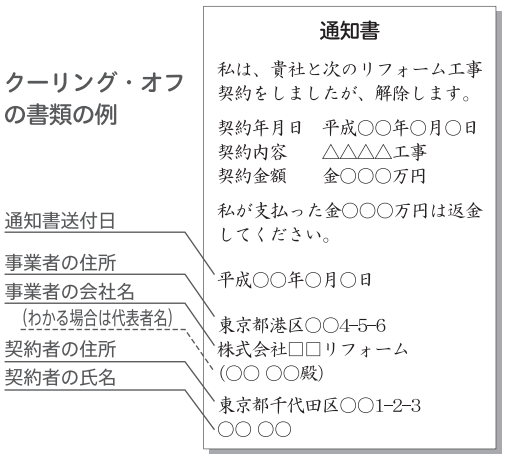
また、契約しないから帰ってほしいと伝えているのに、長時間にわたり居座られ、困って契約した場合などは、クーリング・オフ期間が過ぎても、消費者契約法により契約を取り消せることがあります。

※消費生活安心ガイドのホームページにクーリング・オフについての情報が掲載されています。
www.no-trouble.go.jp/#1233143716563

＜クーリング・オフの手続き方法＞

クーリング・オフは書面で行うことが重要です。ハガキで通知する場合は、「特定記録郵便」または「簡易書留」で送付し、ハガキの両面をコピーして保管しておきましょう。また郵便局で、文章の内容を証明できる「内容証明郵便」を利用するのが確実です。その際は、相手に配達したことを証明できる「配達証明」を付けておくとよいでしょう。

＊クーリング・オフの書類の例



トラブル事例 3

工事予定日になっても着工してくれない

雨漏りがするので、リフォーム事業者と屋根を葺き替える契約を締結し、着工前に工事代金の半額を支払いました。しかし、リフォーム事業者は工事予定日になっても着工してくれません。他の事業者にお願いしたいので、契約を解除して支払った代金の返還を請求できるでしょうか。

防止策と対応方法

●まずは、リフォーム事業者に連絡をとって、事情を確かめましょう。

●契約書に工事予定日の記載があるにもかかわらず着工しない場合、契約内容どおりに着工しないことを理由に、契約を解除することができます（債務不履行解除・民法 541 条）。

●書面に、期限を区切ってその期限内に着工すること、期限内に着工されなかった場合は契約を解除することを明記し、リフォーム事業者に送付しましょう。

●契約を解除した場合は、既に支払った工事代金の返還を求めることもできます。

解　説

●ケースに応じて以下のような契約解除方法があります。

①訪問販売による解除（クーリング･オフ）
訪問販売により契約をした場合、契約書を受領した日から 8 日間は無条件でクーリング･オフができます。
※クーリング･オフの方法についてはｐ.33 参照

②契約違反を理由とする解除
契約どおりの工事を行ってくれない場合は、債務不履行となり契約を解除できる場合があります（債務不履行解除）。

③注文者と請負人の双方の合意による解除
契約を結び工事を開始しても、双方が合意すれば契約を解除することができます（合意解除）。

④注文者一方による解除
注文者は、リフォーム工事が不要になった場合、工事完成前に損害を賠償すれば、契約を解除できます（民法 641 条）。

●契約の解除はケースに応じていろいろあります。どうしても契約を解除したい場合は、損害賠償等の問題が絡むこともあるので、必要に応じて早期に法律の専門家に相談しましょう。

トラブル事例 4

バリアフリーのつもりが、段差が残った

居室の間取りを変え、内装を一新し、浴室などの水廻りを新しくするリフォームを行いました。せっかくリフォームするのだから、将来に備え完全にバリアフリーにしたいと事業者に依頼しました。ところが、完成してみると、廊下と居室の入り口に 1 センチほどの段差があり、また、脱衣室と浴室には５センチもの段差ができてしまいました。

防止策と対応方法

- このケースでは、一般によく使われるバリアフリーという言葉の理解に発注者と事業者の間に違いがあったことがトラブルの原因です。
- 発注者は、段差をすべてゼロにすることがバリアフリーと考えており、事業者も当然そう理解しているものと思っていました。一方で、事業者は、段差はできる限りないほうがよいとは考えていたようですが、技術的に段差をゼロに収めることが困難な箇所、あるいは段差をゼロにするために過大な工事となってしまうような箇所については、少しの段差は許容されるものと思っていました。
- こうしたコミュニケーション不足の問題を生じさせないためには、発注者は、自分の要望を遠慮せず、はっきりと事業者に伝えることが重要です。
- さらに、図面により確認することをお勧めします。

解　説

- バリアフリーにしたつもりがバリアフリーになっていないなど、そもそもリフォーム当初の目的を達成できないというトラブル事例が、リフォームにおいては意外と多くみられます。これは、事業者と発注者のいわゆる常識ギャップ、コミュニケーション不足に起因することが多いといえます。
- 工事を開始する前に、工事する箇所すべてについて、関係者全員で確認をするという工夫を行っている事業者もいるほどです。双方の誤解をなくすために注意しすぎるということはありません。

トラブル事例 5

工事範囲のくい違いから追加費用が必要と言われた

リビングの床、壁、天井を一新するリフォームを行ったところ、元の腰壁部分がそのまま残してあり、コンセントも古いままでした。コンセントも含め、全面新しくしてくれるものと思い込んでいたので、事業者に対応を求めると、工事のやり直しが必要で、多額の費用が追加になると言われてしまいました。

防止策と対応方法

- このケースでは、リフォームの工事範囲について、結果的にしっかりとした合意がなされていなかったことがトラブルの原因です。
- 図面や見積書において、工事箇所の面積や数量を記入しただけでは誤解を生みやすく、「腰壁を撤去するのか」「古いコンセント等の付帯施設をどうするのか」「下地の交換は行うのか」など誤解のないよう明確に記述されているかについて確認しておく必要があります。
- 請負契約を結ぶにあたって、ここはやってくれるはずといった消費者の思い込みから、工事範囲という概念が不足しがちです。請負契約書、図面、見積書等をよくチェックし、この契約に含まれるものは何か、また、何が別途工事となっているのかについて、契約前に事業者とよく確認しておきましょう。

解　説

- リフォームにおいて、工事範囲をめぐるトラブルは少なくありません。見積書や、図面があるからと安心していても、その記述にあいまいさがあると、誤解のもととなり、完成してから工事のやり直しと多額の追加費用が必要になるなど、ときに解決の難しいトラブルとなってしまいます。

こんな見積書に注意！

Point!

リフォーム工事において、あいまいな見積書のまま契約してトラブルになった事例や、口約束だけでリフォーム工事を依頼し契約書を取り交わしていない事例がみられます。

単価や数量が示せる工事内容なのに細目がなく「○○工事一式」とされた見積書・契約書、希望する工事内容と異なる見積書・契約書、現場を確認せずに作られた見積書・契約書などが追加請求等のトラブルを招いている例も多いようです。

ここでは、トラブルを発生しやすい見積書の注意点を紹介します。

1．工事期間が明記されていない

工事期間が明記されていないと、いつまでたっても工事が始まらなかったり、終わらなかったりするトラブルが生じます。工事期間が明確に示されているかを確認しましょう。（※）

2．支払条件が不明

見積書に支払条件（いつ、いくら支払うか）がきちんと記載されているか確認しましょう。支払時期としては、「前払い」「中間払い」「竣工払い」がありますが、全額前払いの場合は、工事途中で事業者が倒産した場合に返金されない可能性もありますので、注意が必要です。（※）

3．工事内容が不明確

見積書に「○○一式工事」と記載されているだけで工事の具体的な内容が明確でないことが原因で生じるトラブルが少なくありません。契約前に工事内容を明確にし、事業者との間できちんと確認しておくことが大切です。

4．単価･工事範囲の記載があいまい

どこをどれだけリフォームするか、単価はいくらかをきちんと確認しましょう。現場調査を行わずに見積書を作成した場合等に、実際の工事内容と数量が合わず、追加請求を受けるトラブルがみられますので、不明な点は図面等と照らし合わせて確認しましょう。

5．二重計上されている

同じ工事が項目名を変えて計上されていたり、使用しない材料の金額が計上されている見積書には注意しましょう。また、計算が間違っている場合もあるので、よく確認しましょう。

6．保証期間･内容が記載されていない

リフォーム工事の保証期間・内容を確認しましょう。保証期間が長期の場合は、期間中に事業者が倒産した場合にどう扱われるのかを確認しましょう。また、保証内容に関する記載がない場合は、事業者に確認しましょう。（※）

7．値引きの根拠が不明確

顧客に契約を促す目的で、過度な割引を行っている見積書がみられます。常識の範囲を超える値引きは、値引き前の単価等が市場単価に比べて高いこともありますので、根拠のわからない特別価格や決算値引をうたっている場合は、その内容をきちんと確認しましょう。

8．見積書に承諾欄等がある

通常、見積書に発注者が署名等を求められることはありません。安易に署名してしまうと、契約したものと事業者に主張される可能性があります。見積書に署名や捺印を求める承諾欄等がある場合は、どのような目的で署名等が必要なのかの説明を求めましょう。

（※）請負契約書で確認できる場合は、そちらでご確認ください。

トラブル事例 6

無償の追加工事と思ったら、費用を請求された

内装をリフォーム中に、リフォーム事業者から「対面キッチンにカウンターがあるといいですね。」と言われ、「そうですね。」と答えたところ、後日、事業者から「やっておきました。」と言われました。代金については説明がなかったので、無償だと思っていましたが、工事終了後、追加工事費用として20万円請求されました。無償でなければ頼むつもりはなかったのですが、支払わなければならないでしょうか。

防止策と対応方法

- リフォーム追加工事には契約が必要なので、両当事者の合意がなければ成立しません。合意の内容は、工事内容とその費用です。
- 本件の場合、追加工事の合意が不十分又はなかったと考えられます。当時の追加工事に関する書面も作成していません。双方に確認不足があったといえるでしょう。追加工事費用については、よく話し合いをし、解決を図りましょう。今後の交渉方法については、トラブル相談窓口（p.40−41）でアドバイスを受けるのもひとつの方法です。

解　説

- 工事中に現場で「このようにしたい」と話し合っているうちに、代金については何も話をしないまま工事が進んで、工事終了後、リフォーム事業者から追加工事代金を請求され、トラブルになるケースは多くあります。
- 追加工事を依頼する際には、「リフォーム事業者と合意すること」「きちんと書面を残すこと」を忘れずに行いましょう。

追加工事を依頼するときのポイント

Point!

リフォーム事業者と合意すること

- 追加工事とは、当初締結した契約時の仕様書・設計図面の設備、備品、工事範囲等を追加することです。契約時の仕様書・設計図面と異なる設備、備品、仕上げ等に変更することは、変更工事になります。
- 追加・変更工事が生じる場合、有償となる場合はその費用について合意をしていなくてはなりません。工事内容とその費用については、両当事者でしっかり話し合い合意しましょう。

きちんと書面を残すこと

- 工事の追加・変更内容について書面を残さないと、工事終了後に、「言った」「言わない」の争いになるおそれがあります。たとえ、無償のサービス工事として合意が成立しても、工事内容と無償である旨を書面で残しておきましょう。
- 書面には、追加・変更工事の内容、費用、工期変更の有無を記して、両当事者が署名をしておくなど明確にしておきましょう。

トラブル事例 7

工事後の不具合に事業者が対応してくれない

リフォーム工事が終了して半年ほど経ったころ、天井にしみが生じ始め、葺き替えた屋根から雨漏りしているのではないかと心配になりました。工事の担当者に調べてくれるよう口頭で申し入れたのですが、なかなか対応してくれません。

防止策と対応方法

- リフォーム工事においては、工事が終わってから不具合が生じることもあります。こうしたときのために、契約書の保証内容、期間についてよく確認しておくことが必要です。
- 事業者がなかなか対応しない場合などは、保証期間内に、修補請求を行った証拠が残るように内容証明郵便を利用して文書で行うのがよいでしょう。
- 事業者の対応が十分でない場合は、今後の交渉や対応方法等について、「電話相談」や弁護士や建築士に専門的な助言を仰ぐための「専門家相談」を活用するのも有効です（p.40）。

解　説

- リフォーム工事に瑕疵があるとされた場合、請負者は瑕疵担保責任を負いますが、契約書に特約としてその期間を定めている場合や、保証についてその内容や期間を定めている場合は、それに従うことになります。
- 契約時に特に何も約束していないときは民法の定めによることになりますが、瑕疵担保責任により修補等を請求できるのは、引渡しから１年（民法 637 条）となっているので注意が必要です。
- あらかじめ事業者がリフォーム瑕疵保険（p.44）に加入していれば、補修費用を保険で賄えるので、事業者が対応しやすくなり、こうしたトラブルを少なくすることができます。

（２）トラブルの相談窓口

トラブルになりそうなとき、トラブルが生じてしまったときは、次の相談窓口に早めに相談しましょう。

Ⅰ．住まいるダイヤル

公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターの「住まいるダイヤル」では、リフォーム全般に関して、トラブルや不安を抱える消費者等に対し、技術的な問題から法律的な問題まで電話相談を行っています。

Ⅱ．全国の弁護士会での専門家相談

住宅リフォームを発注又は発注予定である消費者は、最寄りの弁護士会で、弁護士と建築士による対面相談（「専門家相談」）を無料で利用することができます。予約制ですので、利用したい場合は、まずは「住まいるダイヤル」にお電話ください。

評価住宅・保険付き住宅には、専用のフリーダイヤルを用意しています。

※１）「評価住宅」とは、「住宅の品質確保の促進等に関する法律（住宅品質確保法）」に基づく住宅性能表示制度を利用して建設住宅性能評価書が交付された住宅をいいます。
※２）「保険付き住宅」とは、「特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律（住宅瑕疵担保履行法）」による住宅瑕疵担保責任保険が付された新築住宅をいいます。

住まいるダイヤルホームページ
www.chord.or.jp

Ⅲ. 消費生活センター

消費生活センターは、消費者保護を目的とした都道府県・市町村（特別区を含む）の行政機関です。

消費生活全般に関する苦情や相談を受付け、問題解決のお手伝いをしています。

全国の消費生活センターの所在地や相談受付曜日･時間、相談専用電話番号等は、全国の情報が集まっている国民生活センターのホームページから調べることができます。

また、相談事例や判例等も見ることができます。

＊消費者ホットライン

消費者ホットライン

ゼロ･ゴー･ナナ･ゼロ　守ろうよ、みんなを

0570－064－370

最寄りの消費生活センター等の存在をご存知ない消費者に、お近くの消費生活相談窓口をご案内することにより、消費生活相談への最初の一歩をお手伝いするものです。

国民生活センターホームページ
www.kokusen.go.jp/map/index.html

Ⅳ. 地方公共団体リフォーム相談窓口

お住まいの都道府県、市区町村において、情報提供が行えるようにリフォーム相談窓口が設置されています。

詳しくは、お住まいの都道府県、市区町村のホームページをご覧ください。

また、リフォネットのホームページから地方公共団体におけるリフォーム相談窓口の設置状況が確認できます。

リフォネットホームページ
www.refonet.jp/trsm/